附件：

**2019年8月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况**

| **序号** | **被投诉单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网北京市电力有限公司房山供电公司 | 北京市房山区群众反映，6月12日向当地供电企业申请安装新能源充电桩电表，被告知需出具政府盖章的充电桩安装同意书，用户按要求提交材料后审核未通过，当地供电企业告知还需提供加盖政府公章的车位证明。请求尽快安装新能源充电桩电表。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区为村建住宅小区，无物业公司，提供的车位证明填写不规范。已督促当地供电企业帮助用户解决车位证明盖章问题，并于2019年7月2日完成装表接电工作，用户对处理结果表示满意。 |
| 2 | 国网北京市电力有限公司海淀供电公司 | 北京市海淀区群众反映，用户所在地因变压器老旧，低电压已持续1年，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地因夏季高温用电量突增导致受端供电电压偏低。已督促当地供电企业制定计划，更换变压器和低压线路，预计年底前完工，届时低电压问题可以得到解决。 |
| 3 | 国网天津市电力有限公司宝坻供电公司 | 天津市宝坻区群众反映，当地低电压已持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项属实。由于供电线路距离长、负荷重，导致用户低电压问题。已督促当地供电企业对用户所在区域配变容量进行扩充，同时更换老旧线路，届时可解决供电半径长及变压器容量不足导致的低电压问题。 |
| 4 | 国网天津市电力有限公司蓟州供电公司 | 天津市蓟州区群众反映，个人安装的光伏发电项目于2018年6月装表，2019年5月才签订并网合同，但上网电费和补贴一直未下发，2019年5月联系当地供电企业，告知最晚于6月底下发上网电费，但未按期下发。请求尽快下发上网电费。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户于2018年6月20日办理分布式光伏并网申请，2018年6月26日表计安装验收合格。由于用户外出务工，无法签订纸质合同，直到2019年5月才签订纸质合同。因抄表人员漏录抄表数据及付款系统问题，导致该用户结算款项滞后。已督促当地供电企业进行整改，完成户用光伏上网电费结算工作，并对相关责任人进行了问责。 |
| 5 | 国网河北省电力有限公司沧州供电公司 | 沧州市沧县群众反映，其居住地低电压问题已持续1个月，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映情况属实。经实测，用户所在地早中晚电压值分别为200V、185V、190V，确实存在低电压问题。已督促当地供电企业制定整改措施，及时处理用户低电压问题，并对相关责任人进行了问责。经与用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 6 | 国网河北省电力有限公司廊坊供电公司 | 廊坊市三河市群众反映，用户所在地近5天频繁停电并存在低电压问题，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电和低电压问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。2019年5月23日至7月23日用户所在地停电4次，系外力破坏和故障停电。经现场测量电压均在正常范围内，不存在低电压情况。当地供电企业已制定计划加强对线路及设备运行的维护，整改老旧破残线，提高供电质量。已督促当地供电企业向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 7 | 国网河北省电力有限公司秦皇岛供电公司 | 秦皇岛市青龙满族自治县群众反映，当地低电压问题持续3年，多次联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映情况属实。经三次现场测量电压分别为190V、194V、191V，确实存在低电压问题。当地供电企业已将用户所在村低电压问题列入整改范围，目前正处于工程施工准备阶段，预计于2019年12月31日前完成整改。用户对处理结果表示满意。 |
| 8 | 国网河北省电力有限公司石家庄供电公司 | 石家庄市高邑县群众反映，7月10日其工厂内电线杆损坏倾斜，存在安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决安全隐患问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所反映线杆外皮稍有破损，并不存在倾斜，对近期安全运行影响不大。已督促当地供电企业将该问题列入检修计划,预计8月20日前消除安全隐患。经电话联系用户进行沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 9 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市和林格尔县群众反映，用户所在地低电压持续5年，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映情况属实。用户所在地位于供电线路末端，由于设备老化、变电站容量偏小等原因，每年农灌季节当地末端电压普遍偏低。已督促当地供电企业新建变电站，待投运后将解决用户低电压问题。 |
| 10 | 内蒙古电力（集团）有限公司乌兰察布电业局 | 乌兰察布市集宁区群众反映，用户所在地5月7日停电，当日已通过微信交费200元，但未转到电表上，后又通过现金方式交费100元恢复供电。希望针对交费后未及时充值到电表的问题给予合理解释。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户5月7日17:49和18:00通过微信分别缴费100元，但由于网络故障，所缴两笔电费信息没能及时上传电表，导致家中停电。已督促当地供电企业为用户补写电卡并恢复供电。通过电话联系用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 11 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市翁牛特旗群众反映，用户所在地养殖户的用电线路接在农田灌溉的变压器上，导致近2年低电压无法进行灌溉，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地因供电半径过长、线径较细，在排灌负荷集中运行期间出现间断性低电压。已督促当地供电企业于2019年7月15日新建一条线路，将用户切改到其他供电线路，目前电压稳定。通过电话联系用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 12 | 国网内蒙古东部电力有限公司呼伦贝尔供电公司 | 呼伦贝尔市莫力达瓦达斡尔族自治旗群众反映，用户所在地近5年因刮风下雨导致频繁停电，影响数万人正常用电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决刮风下雨停电的问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。2019年1月至7月用户所在地共停电7次，其中计划停电2次、设备故障停电2次、恶劣天气导致线路故障跳闸停电3次。已督促当地供电企业加强线路巡视、及时消除线路安全隐患，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 13 | 国网辽宁省电力有限公司本溪供电公司 | 本溪市南芬区群众反映，2018年12月26日两个分布式光伏发电项目并网成功，但电费一直未下发，合同未写明结算时间，不了解发电度数，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快下发电费。 | | 经调查，反映事项属实。当地供电企业已将该用户电费发票送至财务部门，审核无误后将于本月底向用户下发。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 14 | 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 | 大连市瓦房店市群众反映，因当地铸造企业非法用电导致近1年内用户所在地出现低电压问题，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，请求尽快解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所反映的铸造企业用电手续齐全，不存在非法用电情况。该企业在夜间启动中频炉进行生产时，造成电压波动幅度大，导致该线路其它用户受影响。已督促当地供电企业协调整改，通过加装滤波器等稳压装置，消除对电压的影响，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 15 | 国网辽宁省电力有限公司抚顺供电公司 | 抚顺市望花区群众反映，7月7日23:30电线杆上线路着火并发生断裂，联系95598供电服务热线反映，当地供电企业查看后告知7月8日8:00前来更换线路，但是后续无人处理。请求尽快维修线路。 | | 经调查，反映事项属实。2019年7月7日23:30用户发现当地供电企业产权的电线有放电现象，赶到现场的抢修人员因所携带备用电线不足且当天为雷雨大风天气，即与用户约定7月8日8:30再来更换。7月8日因准备物料而迟到1小时才完成电线的更换。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 16 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市铁西区群众反映，7月8日10:00用户所在整个单元不明原因停电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电或告知恢复供电的具体时间。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地2019年7月8日8:00至7月10日19:45因楼内物业产权线路故障造成停电，用户所在小区物业由于电线准备不足等原因未能及时恢复供电。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 17 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | 白城市通榆县群众反映，用户所在地6月26日发生不明原因停电且未复电，联系当地供电企业和95598供电服务热线未能接通。希望尽快恢复供电。 | | 经调查，反映事项属实。2019年6月26日21:00至6月27日17:13用户所在地因恶劣天气导致变压器烧毁造成停电，同时变压器故障也导致T接的电信基站专线受到影响，出现占线或打不通的情况。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 18 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市宽城区群众反映，用户所在地6月13日欠费停电，当天12:00交纳完电费后未恢复供电，多次联系95598供电服务热线反映，告知是24小时内系统自动恢复。希望尽快恢复供电。 | | 经调查，反映事项属实。用户缴纳电费后，因当天采集系统复电信号不好，造成下发复电指令失败未能自动复电，工作人员于6月13日19:30帮助用户现场恢复供电。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 19 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | 四平市公主岭市群众反映，个人安装的光伏发电项目于2016年8月10日并网，上网电费应按季度下发，但2019年4月至6月的电费一直未下发，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快下发上网电费。 | | 经调查，反映事项属实。由于当地供电企业系统升级，导致用户2019年4、5、6月上网电量电费，在6月30日前没有转入用户账户中，目前已对系统出现的问题处理完毕，电费将于7月30日前转入用户账户。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 20 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市香坊区群众反映，其居住小区2017年2月起一直使用临时用电，近期频繁停电持续1周，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。因用户所在小区开发商拖欠供电公司配套费工程款，导致已完工的永久性用电工程未能正常送电，当地供电企业多次与开发商及当地政府沟通均无结果，且近2个月内所反映的停电均由用户产权设施的故障所导致。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 21 | 国网黑龙江省电力有限公司黑河供电公司 | 黑河市嫩江县群众反映，其居住地频繁停电持续3年，6月24日22:00再次停电且长时间未恢复，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复此次供电并解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近3年内共停电13次，其中计划停电4次、自然灾害及外力破坏停电9次。6月24日因雷击导致跳闸停电，按照雷电天气禁止线路杆塔上作业的规定，在雷电天气后才进行抢修导致停电时间较长。已督促当地供电企业对线路进行加固和隐患排查，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 22 | 国网黑龙江省电力有限公司齐齐哈尔供电公司 | 齐齐哈尔市梅里斯达翰尔族区群众反映，用户所在地房屋外电线杆倾斜，电线掉落其房顶，2018年联系95598供电服务热线反映后，当地供电企业答应处理，但一直未处理，再次联系95598供电服务热线未接通。恳请尽快处理，解除安全隐患。 | | 经调查，反映事项部分属实。工作人员现场勘察发现，用户房屋外电线杆并未倾斜，而是由于近期8级大风导致线路下垂。已督促当地供电企业将该段架空电线更换成电缆，彻底解决安全隐患，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 23 | 陕西省地方电力（集团）有限公司汉中供电分公司 | 汉中市镇巴县群众反映，用户所在地7月28日因雷雨天气导致停电，联系当地供电企业和96789供电服务热线反映未解决。请求尽快恢复供电。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地为山区，2019年7月28日因暴雨影响，树木多处断裂倒塌在供电线路上，导致线路多处受损引发停电。通过清理树木进行故障抢修，于7月30日17:00全线恢复正常供电。已督促当地供电企业向用户解释说明，用户对处理结果表示理解。 |
| 24 | 国网陕西省电力有限公司商洛供电公司 | 商洛市商州区群众反映，用户7月21日9:00收到欠费停电短信通知，交纳电费后仍未恢复供电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户在欠费停电后于7月21日13:00缴清欠费及滞纳金后又预存200元电费，并于7月21日15：00致电95598供电服务热线要求复电，因当时复电工单较多，工作人员下发复电指令延时，7月22日13:00复电成功恢复正常供电。已督促当地供电企业向用户解释说明复电延时原因，用户表示理解。 |
| 25 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市蓝田县群众反映，2017年10月1日光伏并网，2019年1月至6月电费未下发，合同上签订每季度发放一次，联系当地供电企业称正在办理。希望尽快下发电费。 | | 经调查，反映事项属实。2019年3月因网络故障无法为用户打印发票，导致财务部门无法进行电费支付，4月份因财务系统升级而无法支付用户电费，5月份因工作人员操作失误将用户0税率添加为0.03税率，导致营销系统与财务系统不一致无法支付。针对此问题，当地供电企业于2019年7月29日将用户7月前所有电费款支付到位，已督促当地供电企业向用户进行解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 国网陕西省电力有限公司咸阳供电公司 | 咸阳市秦都区群众反映，用户所在地7月25日开始频繁跳闸，联系当地供电企业，答复不知具体原因，也未进行检查和维修，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决频繁跳闸问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地2019年5月26日至7月26日故障停电3次，当地供电企业已为该小区更换低压负荷开关，目前供电恢复正常。已督促当地供电企业联系用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 27 | 国网青海省电力有限公司海东供电公司 | 海东市民和回族土家族自治县群众反映，6月底当地供电企业施工队进行农网改造时，随意剪断电信光纤线路，导致居民断网，联系95598供电服务热线反映后，施工队帮忙接线，另一个施工队再次把光纤线路全部剪断，联系当地供电企业未解决。恳请尽快解决供电企业施工损坏光纤线路问题。 | | 经调查，反映事项属实。当地电信企业所属用户下户线路与供电企业线路共用电杆，2019年当地农网升级改造期间，施工队在施工过程中将电信企业下户线剪断。经现场核查以及与电信企业员工沟通，得知剪断线路有多条，后经双方协商于7月23日现场处理恢复正常通讯，并对项目施工负责人进行了问责。已督促当地供电企业加强相关防护措施，保护通讯线路。 |
| 28 | 国网上海市电力有限公司静安供电公司 | 上海静安区群众反映，联系95598供电服务热线查询电费，工作人员要求用户提供身份证号码、手机号、户号，认为查询不方便，存在故意刁难。希望针对此问题给予合理答复。 | | 经调查，反映事项属实。根据有关规定，客户查询电费，应提供正确的客户名称、客户编号、表号、联系电话、身份证号中的两项及以上信息，核对正确即可向客户提供用电信息查询服务，客服专员确实存在答复错误的情况。已督促当地供电企业制定整改措施：一是组织召开该案例的专题分析会议，梳理归纳问题要点；二是加大对客户信息查询类问题的培训和抽考工作；三是对涉及的客服专员及班组班长进行经济考核，培训考试通过后上岗。 |
| 29 | 国网上海市电力有限公司浦东供电公司 | 上海市浦东新区群众反映，当地低电压已持续近4年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地因周边拆除大量出租房屋后，租户集中到该地区村民房屋中群租，导致用电负荷激增，高峰时段线路末端用户出现低电压问题。该台区情况较复杂，8月8日确定改造施工方案后，因台风利奇马来袭，无法立即安排施工。已联系用户并对相关情况进行解释说明。 |
| 30 | 国网安徽省电力有限公司安庆供电公司 | 安庆市潜山县群众反映，当地频繁停电持续2年，期间多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快为其解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在台区从2019年6月12日至8月12日共停电6次，其中3次因供电企业线路故障导致停电。已督促当地供电企业进一步加快农村电网建设，加强故障停电信息的发送，做好向用户宣传解释工作。 |
| 31 | 国网安徽省电力有限公司蚌埠供电公司 | 蚌埠市五河县群众反映，2018年用户所在地出现低电压问题，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在台区由于整改年限久，线路、设备老化，加上近日气温升高，用电负荷急剧上升，使得部分线路末端用户出现短时低电压问题。已督促当地供电企业安排农网改造工程，更换老旧导线，以解决低电压问题。 |
| 32 | 国网安徽省电力有限公司亳州供电公司 | 亳州市蒙城县群众反映，当地频繁停电已持续4年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在小区之前属于自管小区，为保障该小区居民用电质量，在调整供电线路期间造成1次停电，之后又因设备故障造成3次停电。已督促当地供电企业积极协调申请该小区双回路供电整改项目，另一方面加强对线路的巡视运维，减少停电事件的发生。 |
| 33 | 国网安徽省电力有限公司滁州供电公司 | 滁州市定远县群众反映，其居住地低电压问题持续4年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在台区由于整改年限久，线路、设备老化，加上近日气温升高，用电负荷急剧上升，使得部分线路末端的用户出现短时低电压现象。当地供电企业计划安排农网改造工程，更换老旧导线，以解决低电压问题。已督促当地供电企业联系用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 34 | 国网安徽省电力有限公司合肥供电公司 | 合肥市包河区群众邮件反映，用户地下车库有一个自有产权车位，需要安装充电桩，但当地供电企业拒绝为其提供电源接入服务。请求为地下车库安装充电桩。 | | 经调查，反映事项属实。用户地下车库按建设规划由小区高压自管配电房供电，属于小区物业管理，出于安全供电的有关规定，无法交叉供电。已督促供当地电企业主动联系物业做好转供电方面的协调工作，并就有关情况咨询主管部门。用户对处理情况表示认可。 |
| 35 | 国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司 | 黄冈市麻城市群众反映，当地低电压持续3年，电器经常烧毁，本村其他街道已完成电网改造，但其居住街道一直未改造，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地因高峰时期用电负荷大，导致电压较低,平时无低电压问题。此外现场调查用户处并不存在电器烧毁的情况。已督促当地供电企业将该台区列入2019年第二批网改项目储备，预计在2019年12月31日前处理完毕，届时将会彻底解决低电压问题。通过电话联系用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 36 | 国网湖北省电力有限公司随州供电公司 | 随州市广水市群众反映，当地近半个月频繁停电，联系95598供电服务热线反映，告知安排人员维修，但一直无人维修或联系。希望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月累计停电9次。其中7月23日配合倒电源停电2次,及时发布了故障停电信息，8月1日由于高温天气负荷过大，造成低压台区开关频繁跳闸7次。已督促当地供电企业调节负荷及更换开关，解决频繁跳闸问题。 |
| 37 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | 武汉市江汉区群众反映，用户所在地频繁停电已持续2个月，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地5月12日至7月12日期间共停电3次，其中2次为市政企业进行路面整治时野蛮施工，挖断供电电缆导致，1次为用户所属小区内部设备故障导致。已督促当地供电企业加强对设备的巡视维护，并向用户解释说明。 |
| 38 | 国网湖北省电力有限公司咸宁供电公司 | 咸宁市嘉鱼县群众反映，当地近2年频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快为其解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地建房激增致使用电负荷突增，受变压器容量限制引发频繁停电。当地供电企业规划新增变压器2台，但其中一台因选址问题受到当地居民阻挠，造成安装好的变压器迟迟不能投运。已督促当地供电企业积极协调，合理解决用户诉求，尽快促成该配变投运，解决频繁停电问题。 |
| 39 | 国网江西省电力有限公司赣州供电公司 | 赣州市瑞金市群众反映，用户所在地2019年5月开始出现频繁停电问题，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地由专变供电，6月14日至8月14日共停电4次，主要因雷雨大风等强对流天气导致线路和设备故障引起停电。已督促当地供电企业对供电线路通道进行全面清理，减少故障停电问题。 |
| 40 | 国网江西省电力有限公司南昌供电公司 | 南昌市南昌县群众反映，用户所在企业使用专用变压器，6月11日当地供电企业通知其预存5万元电费，否则不予通电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望针对要求缴纳预存电费给予合理解释。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在企业落户于南昌小蓝经济技术开发区，当地供电企业按其变压器容量推算该用户需预存电费5万元。已督促当地供电企业与用户协商达成一致，优先送电，再根据其月度电量电费预存1个月电费。用户对处理结果表示满意。 |
| 41 | 国网江西省电力有限公司上饶供电公司 | 上饶市鄱阳县群众反映，当地低电压已持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地午高峰和晚高峰实测电压分别为195V、189V，确实存在低电压问题。当地供电企业于2016年已将该村纳入“节能改造”储备项目，由于前期工作周期偏长，该批次节能项目于2018年初批复，预计2019年12月份完成该台区改造工程，届时将彻底解决该台区电能质量问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 42 | 国网重庆市电力有限公司巴南供电公司 | 重庆巴南区群众反映，7月31日5:00发生不明原因停电，且未恢复供电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地为重庆市巴南区公路物流基地华南城玻璃门窗市场，属于专线用户。7月31日停电后，当地供电企业对4427米全电缆进线进行巡检，因电缆线全部埋地，需逐一打开电缆沟盖板进行检查，最后找到故障点进行维修，于8月2日0：50抢修完毕恢复送电。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 43 | 国网重庆市电力有限公司江北供电公司 | 重庆市江北区群众反映，用户所在地楼道的主线路近1个月每逢下雨就会发生爆炸，7月已发生过3次，存在安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映后，每次只更换接头，但问题未彻底解决。恳请尽快更换主线路，解决此安全隐患。 | | 经调查，反映事项属实。用户住宅楼于1990年代建成，最近1个月发生3起楼层线电力线路燃烧事件，均系外界浸水导致。已督促当地供电企业与社区协商解决安全隐患，加强用电安全宣传，并向用户解释具体情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 44 | 国网重庆市电力有限公司江津供电公司 | 重庆市江津区群众反映，用户所在地频繁停电已持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近年旅游业发展较快，迎峰度夏期间负荷激增，原台区低压导线线径过小，易出现导线接头处熔断故障导致频繁停电。已督促当地供电企业进行线路升级改造，解决该台区过载及频繁停电问题。 |
| 45 | 国网重庆市电力有限公司潼南供电公司 | 重庆市潼南区群众反映，用户所在地电压不稳问题已持续半年，联系当地供电企业告知更换变压器需要200万费用，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决电压不稳问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地8月12日10:48现场实测电压178V，确实存在低电压问题。目前当地供电企业已安排现场核实台区及用户用电情况，并临时提高电压质量。为彻底解决该台区低电压问题，已督促当地供电企业将该台区纳入2019年运维措施新增布点项目，通过增加户均容量和缩短供电半径的方式有效解决低电压问题。 |
| 46 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市荔湾区群众反映，用户所在地频繁停电持续3年，多次联系95598供电服务热线反映，均告知容量不够，但一直未解决。希望尽快恢复正常供电。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地因持续高温天气用电负荷激增，变压器出现重过载导致停电。已督促当地供电企业制定计划新建变压器，提高供电可靠性并向用户做好解释工作。 |
| 47 | 南方电网广东电网有限责任公司清远供电局 | 清远市英德市群众反映，用户所在地低电压持续6年，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地供电半径长，末端负荷有所增长，当地供电企业2018年5月进行施工改造，但受民事阻扰被迫停工。已督促当地供电企业向用户解释，并协调制定方案提高电压质量，待当地政府相关部门批复后即可施工。 |
| 48 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市光明新区群众反映，用户所在地频繁停电已持续2个星期，每次停电约2小时，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地2019年7月停电4次，前两次停电为中压线路故障停电，查无故障后线路送电正常；后两次为用户设备故障导致停电。已督促当地供电企业加大对用户设备的检查和线路运维，开展配网自动化改造，进一步提高供电可靠性，并向用户做好解释工作。 |
| 49 | 广西水利电业集团德保县水利电业有限公司 | 百色市德保县群众反映，当地近3年频繁停电，每次停电均未提前通知，联系966022供电服务热线反映，告知可查看公众号公告，但查看后并无相关公告，联系当地供电企业未接通。希望尽快解决当地频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区供电线路今年已停电5次，其中故障停电3次、计划停电2次。因用户未在当地供电企业登记相关联系信息，致使无法将停电情况告知用户，且未发现用户致电反映停电的记录。已督促当地供电企业加强供电设备维护，提高供电可靠性，并联系用户解释说明。 |
| 50 | 广西水利电业集团恭城水利电业有限公司 | 桂林市恭城瑶族自治县群众反映，用户所在地近10天频繁停电，联系当地供电企业及966022供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地5月至7月共停电6次。该区域线路总长9.2公里，20余年一直未进行农网改造，供电线路长走廊范围树木多，加之极端天气的影响，造成当地频繁停电。已督促供电企业制定电网升级改造计划，提高电网抵抗自然灾害能力，并向用户进行解释说明。 |
| 51 | 广西贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市八步区群众反映，用户所在地近2年经常因恶劣天气导致停电，联系当地供电企业和966068供电服务热线未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地6月至7月共停电4次，受大风强降雨等因素影响，加之树木生长触及导线造成线路频繁跳闸。已督促当地供电企业向用户解释说明，下一步将联合政府部门对障碍物彻底清除，并针对天气情况加强运维巡视，提高供电可靠性。 |
| 52 | 南方电网海南电网有限责任公司保亭供电局 | 保亭群众反映，当地从7月14日开始每天23:00停电至次日早上，联系95598供电服务热线反映，答复正在抢修。请求尽快解决停电问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地今年7月停电4次，其中故障停电3次、计划停电1次，主要因天气炎热导致居民负荷增长过快而引起跳闸。故障发生后，当地供电企业已及时开展抢修复电工作，对于该台区变压器容量不足及线径小问题进行改造。已督促当地供电企业联系用户解释说明，并严抓高温期间线路设备隐患整改工作，进一步提高线路设备供电可靠性。 |
| 53 | 南方电网海南电网有限责任公司东方供电局 | 东方市群众反映，用户所在地近期频繁停电，且未提前通知，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题并恢复供电。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地7月1日至4日共停电4次。前2次因线路故障造成停电，后2次因受台风“木恩”影响，电缆泡水而停电。已督促当地供电企业对存在问题进行整改，加强设备巡视力度，提高供电可靠性，并将情况向用户解释说明。 |
| 54 | 山西地方电力有限公司临县分公司 | 吕梁市临县群众反映，自家房屋为二层楼房，当地供电企业称二层楼房按商业电价收费，联系96598供电服务热线反映未解决。希望执行居民电价。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地今年8月进行农网改造，期间为用户的临街三层房屋安装了两套计量装置，第一层安装商业用电计量，第二、三层安装居民照明计量，用户提出质疑后，已督促当地供电企业实地走访发现确属用电性质认定错误，将从9月起为用户将其一层的商业用电计量改为居民照明，并对8月份多收电费进行退补，用户对处理结果表示满意。 |
| 55 | 国网山西省电力有限公司朔州供电公司 | 朔州市怀仁县群众反映，用户所在地频繁停电持续2个月，多次联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近两个月共停电17次，运维不当和用户设备故障是导致该条线路频繁停电的主要原因。此外附近多个煤矸石厂恢复生产，使得线路多次过负荷跳闸停电。已督促当地供电企业作出整改，将部分负荷改切至其他线路，加强对用户侧设备的巡视管理，并对相关责任人进行问责。 |
| 56 | 国网山东省电力有限公司东营供电公司 | 东营市利津县群众反映，用户所在地电压不稳已持续8天，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决电压不稳问题。 | | 经调查，反映事项属实。因近期高温天气，该台区用电量突增，出现低电压问题。7月24日当地供电企业采取调整相序措施，临时解决低电压问题。已督促当地供电企业于7月27日为该村增加一台变压器，彻底解决低电压问题。 |
| 57 | 国网山东省电力有限公司济宁供电公司 | 济宁市任城区群众反映，2019年5月用户所在地频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地2019年5月起因大雨天气、计划检修等导致停电7次。已督促当地供电企业进行树障清理，加强高压客户用电管理，加快推进线路绝缘化改造，提高供电质量，减少频繁停电问题的发生。 |
| 58 | 国网山东省电力有限公司潍坊供电公司 | 潍坊市寒亭区群众反映，用户所在地从2018年10月至2019年7月频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月因当地供电企业产权设备问题停电3次。对此，当地供电企业已对相关责任人进行了问责，同时制定了防外破工作计划。已督促当地供电企业对频繁停电问题进行整改，减少此类问题的发生，并向用户解释说明。 |
| 59 | 国网甘肃省电力有限公司白银供电公司 | 白银市靖远县群众反映，2015年当地供电企业将自家电表电线与邻居家装反，导致多交纳1100元电费，联系95598供电服务热线反映未解决。希望当地供电企业退还多收取的电费。 | | 经调查，反映事项属实。用户于2019年4月9日向当地供电企业反映电费异常问题，工作人员通过用电信息采集系统及营销系统对该用户电量、表计示数等信息进行了调取，同时进行现场核查，发现该用户的表计出线与其邻居表计出线接反。已督促当地供电企业对因表计接线错误给用户造成的不便致歉，并协调双方完成差额电费退补。用户对处理结果表示满意。 |
| 60 | 国网甘肃省电力有限公司兰州供电公司 | 兰州市城关区群众反映，用户所在地附近电线绝缘皮脱落半年时间，且与阳台距离较近，存在安全隐患，多次联系95598供电服务热线反映，告知需要2个月的时间才能解决。恳请尽快解决安全隐患问题。 | | 经调查，反映事项属实。该线路架设初期距离用户阳台较远，后用户扩建阳台导致阳台靠近电线。该台区线路改造已列入本年度工作计划，计划两个月内完成改造。为解决用户紧急诉求，已督促当地供电企业将老化线路更换为绝缘导线，将线路移动至距离用户阳台1米，消除安全隐患。用户对处理结果表示满意。 |
| 61 | 国网新疆电力有限公司奎屯供电公司 | 奎屯市奎屯县群众反映，用户2016年购买二手房屋后，当地供电企业告知该屋主未交纳2013年至2015年热力费，将进行停电处理，并告知需补交热力费才能恢复供电。请求尽快恢复供电。 | | 经调查，反映事项属实。因房屋用户在2013年-2019年度6个采暖期间，只缴纳了2016年-2017年的采暖费，当地供电企业在多次催缴无果的情况下，对该用户进行了停电催费处理。已责令当地供电企业对该用户尽快恢复送电。 |
| 62 | 国网浙江省电力有限公司杭州供电公司 | 杭州市余杭区群众反映，用户所在地5户自建房拆除重建后，向当地供电企业申请报装电表，告知表下线费用需要自行承担，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快安装电表。 | | 经调查，反映事项部分属实。实际情况为用户对装表位置有异议，经再次确认后，当地供电企业预计需在每户外墙安装一个单户表箱，表后线路为用户资产，由客户自行出资建设。经协调，用户对该方案表示同意。 |
| 63 | 国网浙江省电力有限公司嘉兴供电公司 | 嘉兴市海宁市群众反映，用户所在地近1个月频繁出现低电压和停电问题，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决此问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地7月以来出现4次停电，其中2次为检修停电，另外2次为故障停电。近几年由于用电负荷持续增长，出现短时间配变超重载情况。已督促当地供电企业将该台区列入整改工程，计划新增变压器进行负荷分流。 |
| 64 | 国网福建省电力有限公司福州供电公司 | 福州市闽侯县群众反映，用户所在地近20天频繁跳闸停电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁跳闸停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近3个月内发生4起停电，1次低压侧停电，3次为高压侧停电，主要原因为群租户较多，配变过载引发停电。已督促当地供电企业克服施工阻力，新增配变解决频繁停电问题。 |
| 65 | 国网河南省电力有限公司安阳供电公司 | 安阳市龙安区群众反映，2018年4月用户个人光伏扶贫项目并网发电，2019年2月份未收到上网电费，联系当地供电企业未解决。请求尽快下发上网电费。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户个人光伏发电项目并非光伏扶贫项目，因数据传输异常导致2019年2月电费信息无法传递至财务部门。已督促当地供电企业财务部门针对本次异常数据进行处理，现问题已得到解决。通过电话与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 66 | 国网河南省电力有限公司鹤壁供电公司 | 鹤壁市淇滨区群众反映，用户所在地7月14日起出现频繁停电问题，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期共发生4次停电，其中3次因外力破坏导致，1次因低压总开关跳闸导致。已督促当地供电企业采取更换低压总开关、合理安排线路停电计划、加强线路巡视排查等处理措施，解决频繁停电问题。通过电话与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 67 | 国网河南省电力有限公司信阳供电公司 | 信阳市固始县群众反映，用户所在地低电压问题已持续4年，变压器已使用超过20年，多次联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压的问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电半径过大导致低电压。当地供电企业为解决此处低电压问题，已进行现场勘查，正在制定改造计划。已督促当地供电企业尽快上报改造计划，预计2019年底通过新建台区的方式彻底解决此处低电压问题。通过电话向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 68 | 国网河南省电力有限公司驻马店供电公司 | 驻马店市泌阳县群众反映，用户所在地低电压及频繁停电持续3年，且存在供电线路老化问题，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压及频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。因用户所在地供电设备已运行多年，线路线径细，且供电半径过大，设备容量已不能满足用户正常生活需求。已督促当地供电企业尽快提报改造计划，预计2019年底完成改造，彻底解决该台区低电压问题。通过电话向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 69 | 国网湖南省电力有限公司益阳供电公司 | 益阳市桃江县群众反映，当地低电压持续2年，当时农网改造未覆盖其居住地，多次联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快实施农网改造解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项属实。通过实地测量核实，用户所在地在用电负荷高峰期间，确实存在电压过低情况。已督促当地供电企业加快进行农网改造，解决用户反映低电压问题。 |
| 70 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市崇州市群众反映，用户所在地低电压持续近2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项属实。排查发现该村新增了很多小动力负荷，导致用户所在地在用电高峰时段电压偏低。已督促当地供电企业制定计划进行整改，并通过电话向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 71 | 国网四川省电力有限公司甘孜供电公司 | 甘孜藏族自治州道孚县群众反映，用户所在地近4天频繁停电，原因不明，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期共发生停电5次，主要由于恶劣天气、树障等引发设备故障停电。已督促当地供电企业加强设备运行维护管理，提高配电线路通道巡视质量，减少频繁停电的发生。 |
| 72 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市呈贡区群众反映，用户家中一直无人居住，查询在7月7日欠费停电，7月20日交费后一直未恢复供电，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快恢复供电。 | | 经调查，反映事项属实。用户缴清电费后，当地供电企业由于工作疏忽，未在承诺规定时限内进行复电，对当事人正常生活造成影响。已督促当地供电企业积极联系当事人进行解释说明，及时恢复供电，并对工作履职不到位的相关人员进行了问责，用户对处理结果表示满意。 |
| 73 | 云南农垦电力有限责任公司 | 西双版纳傣族自治州景洪市群众反映，用户所在地频繁停电持续1年，联系当地供电企业未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于电力供应不足、外力破坏导致多次限电和故障停电，对用户正常生活造成影响。已督促当地供电企业积极联系用户对频繁停电原因进行解释说明，并与当地政府主管部门及有关发电企业沟通协调，以尽快解决当地供电能力不足的问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 74 | 南方电网贵州电网有限责任公司安顺供电局 | 安顺市镇宁布依族苗族自治县反映，用户所在地频繁停电持续1年，当地供电企业告知正在抢修，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期共发生8次停电，其中4次因设备故障，1次因雷击，1次因单相接地，2次因线路跳闸引起。已督促当地供电企业加强线路巡视运维，加大农村电网改造升级力度，结合12398共性问题开展有针对性的整改，确保群众满意用电。 |
| 75 | 南方电网贵州电网有限责任公司遵义供电局 | 遵义市凤冈县群众反映，2018年用户所在地进行电网改造期间，通往用户家的线路一直未通电，从6月20日起多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快接线通电。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地农网改造期间，当地供电企业因林木树障砍伐问题未能与村民协商一致，导致线路架设尚未完工。后经多次沟通最终达成统一意见，预计该农网改造项目8月底前可竣工投运。已督促当地供电企业加强农网改造项目进度管理，切实发挥片区客户经理作用，确保群众满意用电。 |